

## Préambule

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, « tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers » (art. 233). Ce code d'éthique doit également prévoir les règles d'utilisation des renseignements personnels à des fins de sollicitation (art. 27.3 et 107). Enfin, « l'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande » (art. 233).

Le code d'éthique du CSSS Jeanne-Mance est étroitement lié aux dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, de la Charte des droits et libertés de la personne, de la Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels et du Code civil du Québec. En aucune façon, il ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec, ni s'y substitue.

Tout manquement au code d'éthique doit être signalé et peut faire l'objet d'une plainte selon la procédure en vigueur au CSSS.

En plus d'assurer le respect de la loi, le code d'éthique a pour but de :

- ➔ susciter une réflexion collective en vue de développer une éthique individuelle et organisationnelle;
- ➔ rallier le personnel et les usagers autour de valeurs communes;
- ➔ offrir une meilleure garantie de respect des droits des usagers, en énonçant nos engagements;
- ➔ favoriser la responsabilisation et l'imputabilité de tous et chacun;
- ➔ contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité et de l'excellence.

## La mission du CSSS Jeanne-Mance

*« La santé est plus que l'absence de maladie. Elle est liée à la capacité de l'individu d'agir dans la communauté et dans la société auxquelles il appartient. »*

Le personnel, les médecins et les partenaires du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Jeanne-Mance s'engagent à agir en amont des problèmes de santé et des problèmes sociaux, et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer l'accès de la population du territoire à des soins de santé et à des services sociaux adaptés à ses besoins et dans les meilleurs délais possibles.

Le CSSS Jeanne-Mance veut aussi créer, au sein de son réseau local, des conditions et des environnements favorables pour aider les personnes à prendre en main leur santé, afin que chacun ait les capacités physiques et psychologiques ainsi que les ressources requises pour mener une vie active et agir dans son milieu.

De plus, en tant qu'établissement désigné centre affilié universitaire, le CSSS contribue à l'avancement des connaissances et à la formation des professionnels.

Adopté par le conseil d'administration le 5 février 2008

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

# CODE D'ÉTHIQUE

## du Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance



POUR PARTAGER AVEC VOUS

DES RÈGLES DE CONDUITE COMMUNES

FONDÉES SUR LE RESPECT

ET L'ACCEPTATION DE L'AUTRE

Centre de santé et de services sociaux  
Jeanne-Mance

Centre affilié universitaire

## Mot du président du conseil d'administration et de la directrice générale

*Le respect constant des usagers, de la population ainsi que des partenaires et des collègues de travail est une des valeurs véhiculées au CSSS Jeanne-Mance. Il doit être manifesté envers toute personne qui travaille, est servie ou est hébergée dans une de ses installations. Cette valeur se traduit par des choix, des actions et des engagements à l'égard des usagers et de la population du territoire.*


*En adoptant ce code d'éthique, le CSSS valorise de nouveau la recherche de la qualité et de l'excellence, tout en faisant la promotion des droits des usagers, en précisant les pratiques et les conduites attendues des intervenants, et en favorisant la responsabilisation de tous et chacun, y compris l'utilisateur.*

*Chacun est donc invité à s'approprier les valeurs qui y sont définies et à adopter une ligne de conduite conforme à ces valeurs, dans un esprit de respect mutuel, collectif et individuel.*

Le président du conseil  
d'administration,

  
Ron Rayside

La directrice  
générale,

  
Sylvie Simard

## Le respect et la dignité de la personne

*L'usager est au cœur de la mission du CSSS et constitue sa raison d'être.*

### Nous nous engageons à :

- faire preuve de courtoisie et de compréhension dans nos interactions avec vous ou la communauté;
- favoriser votre autonomie et à respecter votre individualité;
- obtenir votre consentement libre et éclairé avant de vous soumettre à tout examen, prélèvement, traitement ou autre intervention, sauf si votre vie est en danger;
- assurer le respect de votre intimité et de votre vie privée;
- vous traiter sans aucune discrimination, en tenant compte de vos besoins et de nos ressources;
- privilégier le respect des valeurs humaines et spirituelles propres à chaque personne;
- ne tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun comportement ou geste indécents;
- vous protéger contre toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation, de négligence, de familiarité ou de discrimination;
- protéger vos biens et vos effets personnels dans votre milieu de vie;
- permettre et favoriser la libre expression et le respect de vos opinions, dans la mesure où elles ne portent pas atteinte aux droits et aux libertés d'autrui.

## L'accès à des services de qualité

*Il est important pour nous de vous donner accès à des services de qualité et d'en assurer la continuité.*

### Nous nous engageons à :

- vous donner les soins et les services requis par votre situation dans les meilleurs délais ou à nous assurer que vous les obtenez d'une ressource partenaire;
- assurer la continuité des services requis par votre état de santé;
- traiter toute situation problématique avec rapidité, afin qu'ensemble nous trouvions une solution satisfaisante;
- maintenir à jour nos connaissances, afin de satisfaire aux normes de compétence d'un CSSS universitaire;
- garantir la prestation sécuritaire des services.

## Le secret professionnel et la confidentialité

*Observer la discrétion requise sur l'information relative à votre dossier est une marque de respect.*

### Nous nous engageons à :

- faire preuve de discrétion et respecter les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels;
- ne pas divulguer les renseignements confidentiels obtenus dans l'exercice de nos fonctions, sans votre consentement ou à moins d'y être autorisés par la loi;
- contrôler la circulation de l'information vous concernant ainsi que des renseignements inscrits dans votre dossier.

### Utilisation de vos nom, prénom, adresse et numéro de téléphone à des fins de sollicitation

L'utilisation de cette information sera autorisée :

- pour la tenue de sondages visant à connaître vos attentes et votre niveau de satisfaction;
- pour la collecte de dons au bénéfice de la fondation de l'établissement.

**En tout temps, vous pouvez refuser que vos renseignements personnels soient utilisés à ces fins.**

## L'importance de la participation

*Le CSSS considère que vous êtes une personne responsable, capable de prendre les décisions qui vous concernent.*

### Nous nous engageons à :

- vous encourager à participer aux soins et aux services qui vous sont fournis;
- créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes;
- favoriser votre participation et celle de vos proches lors de l'élaboration ou de la révision de votre plan d'intervention ou de services;
- favoriser votre participation au comité des usagers du CSSS ou, s'il y a lieu, aux comités des résidents;
- vous consulter sur vos attentes et votre niveau de satisfaction quant à la qualité et à l'organisation de nos services.

## L'importance de l'accompagnement et du soutien dans l'exercice de vos droits

*Nous croyons que vous avez besoin davantage d'être soutenu que d'être pris en charge.*

### Nous nous engageons à vous aider à :

- comprendre une information de nature médicale ou psychosociale vous concernant;
- entreprendre une démarche relativement à un service;
- déposer une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services<sup>1</sup>.

## L'importance de la représentation

*Nous croyons à l'importance du processus de représentation en cas d'absence ou de perte d'autonomie décisionnelle.*

### Nous nous engageons à :

- communiquer avec votre représentant pour l'exercice des droits qui vous sont reconnus par les lois<sup>2</sup>;
- nous adresser à votre représentant pour obtenir un consentement, lorsque vous n'êtes plus en mesure de le donner vous-même.

## L'information à votre portée

*Nous croyons que chacun doit prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être.*

### Nous nous engageons à :

- bien vous renseigner sur les services du CSSS ou sur les autres ressources disponibles dans le milieu qui peuvent répondre à vos besoins;
- vous aider à comprendre votre état de santé et de bien-être, en utilisant des termes clairs et simples, en vous expliquant les choix qui s'offrent à vous et en associant vos proches à cette démarche, si nécessaire;
- vous informer le plus tôt possible de tout accident ou incident survenu au cours de la prestation de services et qui a, ou pourrait avoir, des conséquences sur votre état de santé;
- vous expliquer les façons d'accéder à votre dossier.

1. Pour toute information supplémentaire, consultez le document *La démarche de plaintes* au Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance.  
2. Références : Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12; Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64; Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2; Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1

*Nous croyons que l'usager demeure, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, responsable de lui-même, comme une personne à part entière.*

### En tant qu'usager,

- vous êtes le premier concerné par votre état de santé. C'est pourquoi vous en êtes informé ainsi qu'invité à participer à son amélioration et à prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour votre état de santé et de bien-être et pour celui des autres usagers;
- vous avez la responsabilité de participer aux soins et aux services qui vous sont fournis ainsi qu'à l'élaboration de votre plan d'intervention ou de services individualisé. Aussi, vous êtes invité à transmettre de manière suffisamment précise tous les renseignements nécessaires à l'évaluation de vos besoins;
- vous avez la responsabilité d'utiliser judicieusement les services offerts par le CSSS et de respecter les ententes établies. En ce sens, vous êtes invité à comprendre les limites ou les restrictions applicables à notre offre de service;
- vous êtes invité à faire preuve de courtoisie, de discrétion et de respect envers autrui, ainsi qu'à avoir des relations harmonieuses et non discriminatoires avec le personnel, les bénévoles, les autres usagers ou les résidents;
- vous êtes responsable de la préservation des biens que l'établissement met à votre disposition;
- vous devez respecter les consignes de sécurité de l'établissement, faire preuve de civisme et vous interdire tout acte de violence ou tout geste ou parole de menace;
- vous êtes invité à nous fournir les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence.

VOTRE COLLABORATION  
EST ESSENTIELLE  
À L'APPLICATION  
ET AU RESPECT  
DE CE CODE D'ÉTHIQUE.

